

Зенюк Л.А.

Учреждение образования Федерации профсоюзов Беларуси «Международный университет «МИТСО»,
г. Минск, старший преподаватель кафедры инновационной экономики и менеджмента, *yamayka63@mail.ru*

Назарова С.Ф.

Учреждение образования Федерации профсоюзов Беларуси «Международный университет «МИТСО»,
г. Минск, старший преподаватель кафедры инновационной экономики и менеджмента, *Svetta@rambler.ru*

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ

АННОТАЦИЯ

В условиях формирования рыночной экономики в Республике Беларусь одной из важных задач стала задача повышения конкурентоспособности продукции и услуг. Качество продукции и услуг – составляющая их конкурентоспособности, которая определяет предпочтения потребителей. Поэтому вопрос управления качеством актуален и важен для предприятий.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА:

Качество, система качества, система управления качеством, потребитель.

Управление – широко распространенный, но нестандартизированный термин. То же относится и к термину «менеджмент». Под управлением в широком смысле понимается общая функция организованных систем (биологических, технических, социальных), обеспечивающих сохранение их структуры, поддержание режима деятельности, реализацию ее программы и целей. Управление качеством в стандарте ИСО определяется как методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству [1].

В современных системах управления предприятиями все более заметную роль играет управление качеством продукции и услуг, так как качество наряду с ценой, гарантиями, сроками поставки и сервисом является наиболее весомым слагаемым конкурентоспособности продукции. Качество продукции должно гарантировать ее безопасность и экологическую чистоту и обеспечивать возможность ее обязательной сертификации, что контролируется государственными надзорными органами.

В развитых странах мира проблема повышения качества занимает ведущее место в обеспечении конкурентоспособности продукции и услуг, построении новых отношений между потребителем и производителем, удовлетворении материальных потребностей, социальных интересов и духовных запросов общества. Особую значимость эта проблема приобретает в условиях экономического кризиса, сопровождающегося распадом экономических связей, снижением производства, утратой позиций на внешнем и внутреннем рынках.

Система качества представляет собой совокупность организационной структуры, ресурсов, процессов и методик, обеспечивающих общее руководство качеством. Эффективная, хорошо структурированная система качества позволяет организации оптимизировать качество с точки зрения уменьшения различных рисков, снижения издержек и роста прибыли.

Качество создается на всех стадиях производства. Товар не может быть качественным, если он не нужен потребителю. В основе качества товара лежит определение потребностей потребителя. А это, в свою очередь, определяет маркетинг. Требования к качеству охватывают стадии закупок, найма персонала, производства, хранения и доставки, и на каждой из них есть свои методы и инструменты достижения качества. Успешная работа организации и создание благоприятных условий производства или оказание услуг тесным образом взаимосвязаны с процессами управления материальным обеспечением. Чем точнее рассчитывается потребность в материалах, тем меньше должна быть величина страховых запасов и возможное отклонение от плана.

В настоящее время мерой качества товара служит степень удовлетворенности потребителя, определяемая соотношением стоимости и ценности изделия. Конечно, не все требования потребителя можно выполнить, так как это может оказаться слишком дорого или технически невыполнимо.

Сегодня в мире используются различные системы управления качеством. Но для успешной деятельности в настоящее время они должны обеспечивать возможность реализации восьми ключевых принципов системного управления качеством, освоенных передовыми международными компаниями.

Можно выделить основные направления повышения качества продукции:

- создание технологичных конструкций устройств;
- совершенствование технологических процессов изготовления;
- повышение уровня унификации изделий;
- повышение технического уровня производства, комплексная механизация и автоматизация производственных процессов (основных и вспомогательных);
- развитие и стимулирование творческой активности работников, их заинтересованности в повышении качества продукции и др.

Таким образом, для эффективной работы организации потребуются не только различные ресурсы, но и разработка самых различных механизмов взаимодействия и процессов.

Список использованных источников

1. Ефимов, В. В. Управление качеством : учеб. пособие / В. В. Ефимов. – Ульяновск : УлГТУ, 2000. – 141 с.